

**平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング
における指摘事項に係る対応状況(フォローアップ)**

1. MNOサービスについて

○ 平成30年度モニタリング(第6回会合)指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。

改善・検討事項

各事業者等による対応状況(概要) ※各事業者等の回答を基にとりまとめ。以下同じ。

① 苦情・相談分析関係

⇒ 平成30年度上半期は、前年度同期と比較して苦情相談件数が増加している。各事業者及び各事業者団体等においては、各社・団体等に寄せられる苦情相談内容の分析の結果も踏まえ、苦情相談の上位に挙げられている「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」や「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」等の改善を早急かつ着実に検討・推進していくことが必要。

3社共通の施策として、従来より料金シミュレーターの活用、重要説明事項書の改善等、説明ツールの改善に取り組んでいる。また、各社、前回モニタリング会合調査結果をふまえ、代理店へ指導・周知を実施。加えて、前回モニタリング会合での指摘後、各社ごとの対応を実施。

(A社)重要事項説明書に解約月の基本使用料等に関する記載、確認措置に関する記載をより丁寧なものに変更。(2019年3月～、5月～)

(B社)重要事項説明書のお客様確認用チェック欄に受付担当者名欄を設置予定。(2019年7月～)

(C社)利用者が申し込んだ場合に、数ヶ月の間隔で料金プラン見直しの診断を提案するメールが配信されるサービスを開始。(2019年3月～)

② 高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施

⇒ 特に、高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施すべき。

従来より行われている3社共通の施策としての、(一社)電気通信事業者協会が策定した自主基準に基づく対応に加え、各社、前回モニタリング会合調査結果をふまえ、代理店へ指導・周知を実施。また、各社独自の対応を前回モニタリング会合における指摘を経て実施。

(A社)店頭スタッフが高齢者の確認を容易に出来るように内部システムの表示を改善。(2019年2月～)

(B社)80歳以上の契約者が、単独で来店し、その場では契約せず、後日、家族と契約について相談した後に単独で再来店することとなった場合に、予め家族同意を書面で確認する運用を開始。(2019年6月～)

2. MVNOサービスについて

○ 平成30年度モニタリング(第6回会合)指摘事項関係

基本的に対応を実施済み。(一部は措置を実施予定)

改善・検討事項	各事業者等による対応状況(概要)
<p>① 実地調査(覆面調査)関係</p> <p>⇒ 各調査対象事業者においては、実施状況が悪かった事項等の実地調査の結果を踏まえ、ガイドライン記載事項等についての説明の徹底に向けた改善が必要。特に、音声通話付サービスの初期契約解除制度導入を踏まえた制度の説明及び改正青少年インターネット環境整備法を踏まえたフィルタリングの必要性・内容の説明や店頭におけるフィルタリングの有効化措置の実施等について一層の徹底が必要。調査対象以外の事業者においても、本調査及び苦情・相談の分析結果を参考にあらためて自らの実施状況を点検し、必要な改善を実施していくことが適当。</p>	<p>実地調査の対象となった事業者において、説明ツールの見直し、代理店への周知等により、説明の徹底等を実施済み。</p> <p>(例)・説明ツールにおいて、期間拘束の考え方を(文字だけでなく)新たに矢印等を用いて図示。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全店舗に改めて(文書等で)周知を行うとともに、直営店には出向いて指導を実施。
<p>② 苦情・相談分析関係</p> <p>⇒ 平成30年度上半期は、前年度同期と比較して苦情相談件数は全体として減少しているが、音声通話付の苦情相談件数が増加している。各事業者等においては、第5回会合に引き続き苦情・相談割合が高い「契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)」や「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」等を中心に、今回の結果を踏まえた検討を行い、適切に対応していくことが必要。</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会やMVNO各事業者による「チェックポイント」の周知・活用を実施するとともに、引き続き内容の改定(項目追加等)についても検討中。</p> <p>(例)・初期契約解除制度に関する説明を新たに追記。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音声通話の切断についての説明を新たに追記。 ・有料オプションや事業者独自の通話アプリに関する記載を具体化。
<p>③ 通信速度に関する広告表示</p> <p>⇒ 通信速度に係る苦情相談件数については、第5回会合の分析結果と比べ減少傾向にあるものの、MNOと比べて2倍強の比率で生じている。事業者団体においては、策定の準備を進めている実効速度表示についてのガイドラインの早期の策定を図り、策定後は、各事業者における同ガイドラインを踏まえた取組が必要。</p>	<p>引き続き、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、実効速度計測及び表示方法に係る業界ガイドラインの整備作業中。</p>
<p>④ その他</p> <p>⇒ 本会合で指摘のあった、「初期契約解除に伴う事務手数料」や「SIM準備手数料(仮)」については、総務省等において、その実情を踏まえた上で、今後の取り扱いを検討していくことが必要。</p>	<p>初期契約解除に伴う事務手数料の扱いについては、総務省において5月22日に消費者保護ルールの改定済。</p> <p>SIM準備手数料の扱いについては、総務省において審議会での議論等を行いつつ制度整備に係る手続を実施中。</p>

3. FTTHサービスについて

○ 平成30年度モニタリング(第6回会合)指摘事項関係

基本的に対応を実施済み。

改善・検討事項	各事業者等による対応状況(概要)
<p>① 電話勧誘適正化の一層の推進</p> <p>⇒ 電話勧誘に係る苦情相談は依然として高い比率を占めており、苦情相談の上位に挙げられている「事業者の信用度に対する不安」等の改善に向けた取組を検討・実施していくとともに、当該取組の周知を勧誘行為・契約締結の現場において徹底するよう努めていくことが必要。</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会において「重要事項説明項目及びトーク集」等を盛り込んだ「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」を作成、FVNO各社に配布(令和元年5月)し、業務改善に繋げるよう依頼。</p> <p>また、契約者数上位17社の事業者[※]のうち、電話勧誘販売を行う13社では、本マニュアルを踏まえたトークマニュアルの改善や、電話口での名乗りの徹底等、他事業者との誤認を防止する措置を実施済み。</p> <p>(例)・利用者の利用環境を把握することなく「今と何も変わらない」等の説明をNGトークとし、代理店に対して指導を実施。 ・勧誘時の名乗りや勧誘目的の告知等の徹底を依頼する書面を代理店に発出し、内容を詳細に説明 等</p> <p>※ なお、令和元年5月に成立した「電気通信事業法の一部を改正する法律」(令和元年法律第5号)において、「自己の氏名若しくは名称」又は「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為は禁止されることとなっている。</p>
<p>② 高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会において、「高齢者対応方法及び理解度チェックシート」を作成、FVNO各社へ周知(平成31年2月)するとともに、事業者変更の開始に向けて作成した「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」にも同チェックシートを盛り込み、改めて配付(令和元年5月)。</p> <p>また、契約者数上位17社の事業者[※]においては、高齢者の定義を設けた上で、年代等確認の結果、高齢者と判断された場合には、業界自主基準等も踏まえ、家族/同居人の了承・同意有無の確認、契約即決の原則禁止、平易な補足資料を用いた説明の実施等により措置を実施済み。</p>

※ 報告規則に基づく契約者数(H30.3末)の上位17社(市場の約90%)。法人等向けを主体とする事業者等は除く。